

Ensemble, continuons à améliorer votre expérience et nos services

Résultats
de l'enquête
satisfaction
client



2019

Nous mettons notre énergie au service d'une chaleur plus responsable. Depuis 1927, la Compagnie parisienne de chauffage urbain produit et achemine chez vous, en métropole parisienne, de la chaleur pour le chauffage et l'eau chaude.

Au fil du temps, notre réseau s'est étendu et modernisé, afin de mieux répondre à vos besoins et aux enjeux énergétiques de la ville de demain.

Attentifs à vos retours d'expérience et désireux de poursuivre l'amélioration de notre offre de service en ce sens, nous vous sollicitons, depuis 2012, dans le cadre d'enquêtes de satisfaction.

MIEUX VOUS CONNAÎTRE NOUS FAIT PROGRESSER...

La CPCU a mis en place une enquête, réalisée en 2012, 2015 et 2019, qui nous permet de mesurer la qualité **globale** de notre service et de notre offre sur une échelle de satisfaction et d'identifier vos attentes prioritaires. **Une nouvelle enquête de satisfaction globale sera réalisée en 2020.**

Par ailleurs, **depuis 2019**, la collecte des **retours d'expérience « à chaud »** a été systématisée par la mise en place d'un **baromètre de satisfaction en ligne**, qui intervient à chaque clôture de requête auprès du service client.

Les points d'amélioration ainsi relevés nous permettent d'agir en conséquence, dans le sens d'**une meilleure expérience client** et d'**un service toujours plus performant.**

L'enquête 2019 a été l'occasion de nous faire part de votre satisfaction globale, en nette progression par rapport à 2015. Vous soulignez tout particulièrement **une meilleure écoute** et une plus grande **disponibilité des interlocuteurs commerciaux** et reconnaissez **une qualité de service** qui répond à vos besoins.

Vos retours témoignent toutefois d'appréciations plus contrastées, en fonction de vos secteurs d'intervention. Plus généralement, vous partagez un diagnostic moins favorable dans vos relations avec nos équipes techniques.

MÉTHODOLOGIE

CETTE ENQUÊTE A ÉTÉ RÉALISÉE DU **24 OCTOBRE AU 29 NOVEMBRE 2019**, EN LIGNE, AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF* DE **3 758 CLIENTS***. **341 ENQUÊTES ONT AINSI ÉTÉ RÉALISÉES AUPRÈS DES 341 RÉPONDANTS.**

Les réponses des participants au questionnaire [relationnel client, offre, qualité de service, qualité de l'information et de la communication] ont été collectées par e-mail et par téléphone.

*Échantillon redressé par un système de pondération, pour assurer la représentativité du portefeuille Client.

POUR PLUS
D'INFORMATIONS
SUR LA CPCU
ET LES RÉSULTATS
DU BAROMÈTRE 2019

►► **cpcu.fr**

L'ÉNERGIE
EST NOTRE AVENIR,
ÉCONOMISONS-LA !

COMPAGNIE PARISIENNE
DE CHAUFFAGE URBAIN
185, RUE DE BERCY 75012 PARIS
TÉL. : 01 44 68 68 20
WWW.CPCU.FR
SUIVRE @La_CPCU



Ensemble, nous avons progressé pour améliorer votre expérience et notre service

1

VOTRE SATISFACTION GLOBALE PROGRESSE

84%

de satisfaction globale en 2019
(contre 80% en 2015)

et une note de

7,2 / 10

(contre 6,8 en 2015)

Des appréciations contrastées



Les clients du secteur de la santé se montrent les plus satisfaits :

92%

Santé

91%

Hôpital et clinique



Notre clientèle du secteur du bâtiment d'habitation présente un taux de satisfaction plus faible :

69%

Résidentiel (public & privé)

VOUS RELEVEZ DES AMÉLIORATIONS NOTABLES



LE SERVICE RENDU PAR LE NUMÉRO D'APPEL

LA RAPIDITÉ DE PRISE EN CHARGE DES PROBLÈMES



LA COMMUNICATION SUR L'OFFRE ET LES ATOUTS DU RÉSEAU DE CHALEUR

... VOUS ÊTES PARTICULIÈREMENT SATISFAITS DE :

La continuité de la fourniture de chaleur

95%



L'écoute de votre interlocuteur

91%



La rapidité des réponses apportées

91%



L'adéquation des réponses apportées à vos demandes

90%



À votre écoute, nous poursuivons nos efforts pour améliorer notre offre et la qualité de nos interventions

2

... VOUS SOUHAITEZ ENCORE VOIR AMÉLIORER :

Le rapport qualité / prix de l'offre d'énergie

66%



La rapidité de la résolution des problèmes techniques

60%



Le retour d'informations sur les interventions réalisées

57%



Vous soulignez un recul sur certains points* :

(Par rapport aux résultats de l'enquête de 2015.)*



LA RAPIDITÉ DANS LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES



LE RAPPORT QUALITÉ / PRIX DE L'OFFRE D'ÉNERGIE

Demain, nous poursuivrons ensemble les mêmes ambitions

3

RICHE DE VOS RETOURS ET DE CES ENSEIGNEMENTS, LA CPCU S'ENGAGE À TOUJOURS MIEUX VOUS SATISFAIRE :



Renforcer la relation et la communication client, notamment avec les acteurs techniques, pour garantir une prise en charge rapide par le bon interlocuteur et un retour d'informations pour les interventions réalisées.



Simplifier et enrichir l'espace client en ligne pour une expérience utilisateur plus complète et satisfaisante, en termes de contenus et de fonctionnalités.



Poursuivre et intensifier la communication sur les actions menées par la CPCU, sa politique environnementale et le développement de son réseau.